

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan bagian yang sangat penting bagi perusahaan. Pembinaan terhadap sumber daya manusia adalah suatu kewajiban bagi perusahaan agar sumber daya manusia dapat terus meningkatkan kinerjanya. Salah satu faktor yang dapat mewujudkan keberhasilan sebuah perusahaan adalah kinerja sumber daya manusia. Sumber daya manusia mempunyai peranan penting baik secara perorangan maupun kelompok sebagai penggerak utama untuk kelancaran kegiatan usaha. Agar perusahaan dapat dikatakan maju maka bisa dilihat dari sumber daya manusia di perusahaan yang bekerja secara maksimal dan bisa mencapai sasaran yang diinginkan.

Semakin tajam persaingan pada era globalisasi sekarang ini menuntut perusahaan untuk selalu menyesuaikan strateginya dengan perubahan yang terjadi agar tetap bisa bertahan hidup. Sumber daya manusia memainkan peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Walaupun banyaknya sarana dan prasarana serta sumber daya, tanpa dukungan sumber daya manusia maka kegiatan perusahaan tidak akan berjalan dengan baik. Dengan demikian sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dalam segala kebutuhannya. Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan. Tuntutan perusahaan untuk memperoleh mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas.

Untuk mencapai tujuan perusahaan, tentunya karyawan dituntut untuk memaksimalkan kinerja yang dia miliki. Kinerja karyawan sebagai kemampuan

karyawan dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja seseorang merupakan ukuran sejauh mana keberhasilan seseorang dalam melakukan tugas pekerjaannya. Kinerja karyawan diartikan sebagai pencapaian tugas, dimana karyawan dalam bekerja harus sesuai dengan program kerja organisasi untuk menunjukkan tingkat kinerja organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi.

Untuk menentukan kinerja karyawan baik atau tidak, tergantung pada hasil perbandingannya dengan standar pekerjaan, karena kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning*. Seorang karyawan dikatakan berhasil melaksanakan pekerjaannya atau memiliki kinerja baik, apabila hasil kerja yang diperoleh lebih tinggi dari standar kinerja. Untuk mengetahui hal itu perlu dilakukan penilaian kinerja setiap karyawan dalam perusahaan. Pengukuran atau penilaian kinerja (*performance measurement*) mempunyai pengertian suatu proses penilaian tentang suatu kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa termasuk informasi atas efisiensi serta efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi. Untuk memudahkan dalam penilaian kinerja karyawan, standar pekerjaan harus dapat diukur dan dipahami secara jelas.

SPBU Pinang Baris merupakan perusahaan yang memiliki standar khusus dalam memenuhi kepuasan pelanggannya. Tentunya kepuasan pelanggan ini dilihat dari kinerja karyawan yang ada di SPBU Pinang Baris. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-

benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus melalui memikirkan pentingnya pelayanan karyawan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan karyawan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Adapun fenomena-fenomena yang berkaitan dalam penelitian ini berupa, jam masuk dan pulang karyawan sering tidak tepat waktu, beberapa karyawan yang mangkir dari jam kerja, karyawan yang menunda-nunda pekerjaan, insentif yang kurang memotivasi semangat kerja karyawan, pengetahuan akan tugas dan tanggung jawab serta pengetahuan akan metode marketing yang masih perlu ditingkatkan.

Berikut ini kondisi kinerja karyawan pada SPBU Pinang Baris Medan yang dilihat dari hasil penilaian kinerja dari 2017 sampai 2018 dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1.1. Rata-Rata Hasil Penilaian Kinerja Karyawan

No	Penilaian Kinerja	2017				2018			
		Bobot (%)	Nilai Caption	Skor (%)	Kategori	Bobot (%)	Nilai Caption	Skor (%)	Kategori
1	Perilaku Kerja								
	a. Kedisiplinan	10	70	7	Sedang	10	60	6	Kurang
	b. Tanggungjawab	10	70	7	Sedang	10	60	6	Kurang
	c. Kerjasama	10	85	8,5	Baik	10	70	7	Sedang
	d. Kepemimpinan	10	75	7,5	Sedang	10	60	6	Kurang
2	Hasil Kerja								
	a. Kualitas kerja	20	80	16	Baik	20	70	14	Sedang
	b. Kuantitas kerja	20	80	16	Baik	20	70	14	Sedang
	c. Keterampilan kerja	20	80	16	Baik	20	80	16	Baik
	Total	100		78		100		69	

Sumber: Hasil olah data penilaian kinerja pada SPBU Pinang Baris (2019)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa perilaku kerja karyawan pada tahun 2018 yaitu: kedisiplinan, tanggung jawab dan kepemimpinan tergolong kurang, hanya kerjasama yang memiliki nilai cukup. Sedangkan hasil kerja yang terdiri dari

kualitas kerja dan kuantitas kerja tergolong cukup dan keterampilan kerja memiliki tergolong baik. Kinerja karyawan SPBU Pinang Baris Medan mengalami penurunan pada tahun 2018 dibandingkan dengan tahun 2017.

Kinerja adalah suatu fungsi dan interaksi antara kemampuan, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan tempat kerja dan hubungan dengan organisasi. Kinerja ditentukan oleh faktor kemampuan, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan tempat kerja dan hubungan dengan organisasi. Jika ada seorang karyawan tidak menghasilkan kinerja pada suatu tingkat seharusnya dia mampu, maka perlu diteliti lingkungan organisasinya karena selain didorong oleh kuatnya motivasi seseorang dan tingkat kemampuan yang memadai, peningkatan kinerja itu sendiri sangat dipengaruhi oleh lingkungan dimana dia bekerja atau melakukan suatu aktifitas.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Analisis Kinerja Karyawan SPBU Pinang Baris Medan**".

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut: kinerja karyawan perusahaan masih tergolong rendah, sehingga harus dilakukan perbaikan.

1.3. Batasan Masalah

Oleh karena keterbatasan penulis dari sisi waktu dan data dari perusahaan dan juga agar masalah yang dianalisis pada penelitian ini lebih terarah dan sesuai dengan tujuan maka peneliti membatasi masalah pada kinerja karyawan.

1.4. Rumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah **Apakah Kinerja Karyawan SPBU Pinang Baris Medan tergolong tinggi?**

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan SPBU Pinang Baris Medan.

1.6. Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi perusahaan

Diharapkan dari penelitian ini akan menghasilkan suatu masukan pemikiran yang bermanfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawannya.

2. Bagi peneliti

Sebagai salah satu syarat dalam memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi.

3. Peneliti Selanjutnya

Sebagai dasar dalam melakukan penelitian lanjutan yang berhubungan dengan peningkatan kinerja karyawan.